

VLIV IT NÁSTROJŮ PRO UDRŽOVÁNÍ DAT NA KOMUNIKACI V PODNIKU

THE INFLUENCE OF IT TOOLS FOR DATA MAINTAINANCE ON FIRM COMMUNICATION

Michael Barták

Anotace:

Článek se snaží ukázat možnosti, které přináší široká oblast ICT pro práci s daty. Snaží se ukázat, jak tyto možnosti pozitivně ovlivňují některé aspekty vnitropodnikové komunikace. Tu lze chápat jako klíčovou pro fungování podniku, nezáleží na tom, zda podnik výpočetní techniku používá nebo ne. Pozornost není věnována elektronické komunikaci (e-mail), i když se může zdát jako nejbližší téma tradiční komunikaci. Autor se domnívá, že komunikace je ve své podstatě pouhým přenosem dat. Na datovém základu je postaveno celé ICT odvětví, proto je věnována pozornost především nástrojům pro práci s daty v elektronické podobě na nejnižší úrovni. Cílem je poukázat jak práce s daty v rámci podniku využívající správně informační systém ovlivňuje kvalitu komunikace a jak se podílí na odstranění problémů, které způsobují komunikační zkreslení.

Annotation:

The article tries to show the possibilities, which bears wide area of ICT for data processing. It tries to show the positive influence of these possibilities on some aspects of the firm communication. Communication can be read as the key for firm prosperity, it does not matter if the firm use the computer technology or not. Attention is not pay to the electronic communication (e-mail), even if it can seem as the nearest to verbal communication. The author believe that the communication is in its principle only data transfer. On data element is build up the whole ICT area, consequently the attention is pay especially to the lowest level data processing tools. The purpose is to show how the work with data in the frame of firm using the information system the right way can affect the quality of communication and how it participate in the problems removing, problems which create communication distortion.

Klíčová slova:

Komunikační zkreslení, komunikace, struktura, systém, Informační technologie, data, informace, informační přetížení, datový sklad, datové tržiště, OLAP,

Key words:

Communication distortion, communication, structure, system, Information technology, data, information, information overload, data warehouse, data mart, OLAP,

Úvod

Téma disertační práce autora příspěvku lze obecně charakterizovat slovy „vliv informačních technologií na konkurenceschopnost podniku“. Na problematiku konkurenceschopnosti podniku na trhu lze nahlížet z více pohledů. Je možné najít celou řadu faktorů, které se více či méně podílejí na úspěšnosti, nicméně existuje významná skupina lidí zabývajících se řízením podniku, která si stojí za názorem, že klíčovým prvkem v celém podniku je komunikace. K tomuto názoru se přiklání i autor, a proto se v rámci své práce

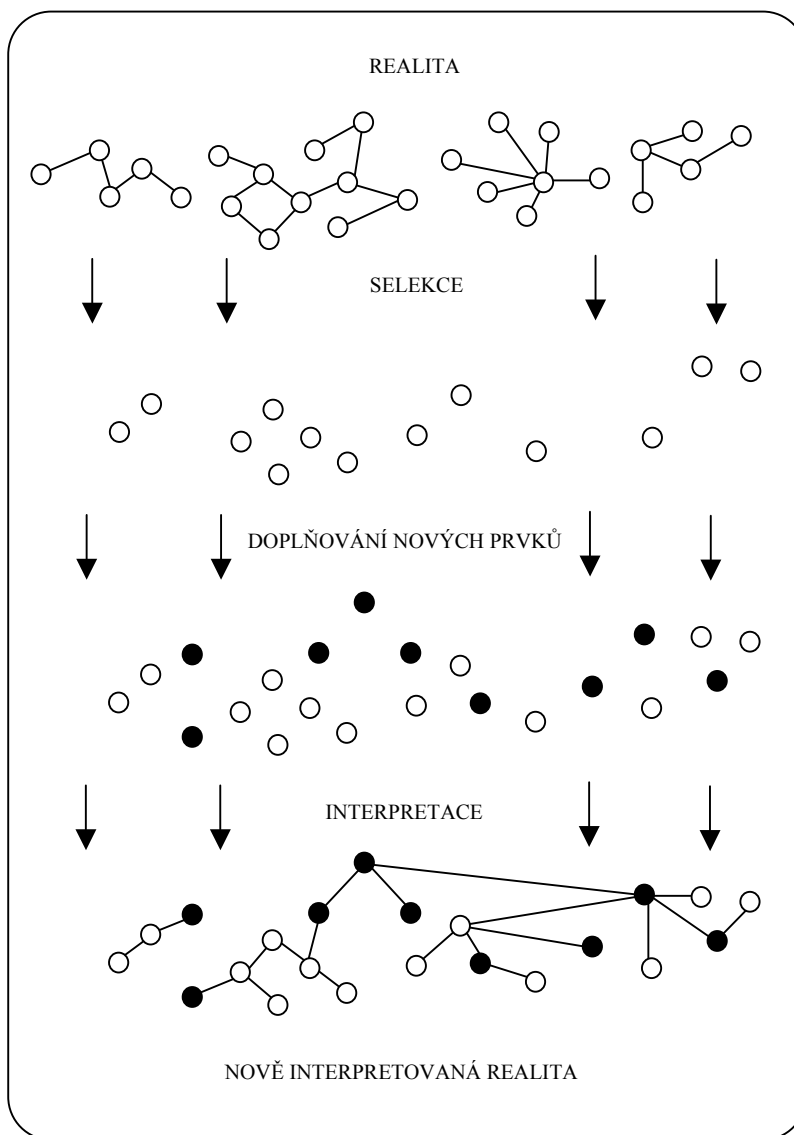
zabývá informačními technologiemi a jejich vlivem na komunikaci v podniku. Společný prvek a základ je možné vysledovat v datech, protože za komunikací se vždy skrývá datová výměna. Proto zájem autora směřuje především k informačním technologiím, které staví na datech, dovolují s nimi pracovat, dovolují nové možnosti správy. Problémem, který musí řešit všechny podniky je šum a následné komunikační zkreslení, ke kterému dochází při komunikaci.

Působení osobnosti na přenos Informace [zdroj 1 + 12]

„Patrně nejvýraznější příčinou komunikačních šumů je osobnost člověka s jeho vědomými i nevědomými záměry, cíli, vlastnostmi. V procesu přijímání informace nehraje příjemce pouze pasivní roli, ale sám údaje zpracovává, čímž dochází k celé řadě zkreslení. Informace jsou neadekvátně vybírány, organizovány a interpretovány.“

Robbins, 1992

Při získávání informací z okolí dochází vždy k selekci, člověk není schopen absorbovat veškeré informace. Při komunikačním procesu vždy dochází k výběru, který je ovlivněn očekáváním, potřebami a přáním příjemce. Výsledkem tohoto procesu je, že informace jsou neúplné a tak dochází k jejich spojování a doplňování. Ne vždy ale výsledek a jeho vypovídající schopnost odpovídá realitě.



Obrázek 1: Vliv osobnosti člověka na přenos informace, zdroj 12 – upraveno

Nejasná situace vede ke hledání takového vysvětlení, které nejlépe vyhovuje příjemcovým představám.

Osobnost člověka má vliv na komunikační zkreslení. Osobnost vstupuje do komunikace na obou stranách. Na straně odesílatele, tedy zdroje dat, kterým může být jednotlivec i skupina, kde je pak situace ještě složitější. Odesílatel je zodpovědný za zakódování zprávy, za zvolení komunikačního kanálu, média i cíle. Na všechny prvky má z části vliv osobnost člověka. Odesílatel má na komunikační proces zásadní vliv. Osobnost hraje roli i na straně příjemce informace. Ten je cílem přenášených dat. Právě příjemce určuje zda vše funguje nebo nikoli. Často se stává, že odesílatel nebere v úvahu potřeby a preference příjemce a zvolí špatné médium, obsah i kanál pro přenášená data.

Šum

Šum funguje jako nežádoucí prvek v procesu komunikace, překáží jak vysílání signálů od zdroje, tak jejich přijetí na straně příjemce. Za šum lze považovat cokoliv, co nějakým způsobem zkresluje sdělení nebo co brání v jeho příjmu. Vlivy lze rozdělit na externí a interní [tabulka 1].

- Do kategorie externích vlivů lze zařadit především ty, které mají fyzickou povahu. Vlivy s touto povahou přímo souvisí s prostředím, ve kterém se komunikace odehrává, jde například o rušivé prvky okolí jako je hluk a podobně.
- Interní kategorie je obsáhlejší a počet prvků, které lze zahrnout sem je větší. Šum může mít povahu psychologickou, která souvisí se zúčastněnými subjekty, například nesoustředěnost nebo předem vytvořený úsudek jednoho nebo všech zúčastněných. Další je povaha šumu sémantická, která plyne například z nepochopení významu slov, použitých při konstrukci sdělení. A poslední mohou být šumy fyziologické, které se projevují jako vady smyslů, použitých při vnímání signálu. Jde o zrak, sluch, čich, hmat, hlas. Jde tedy o vlastní fyziologické bariéry zdroje nebo příjemce.

Kategorie	Typ šumu	Popis	příklad
Externí	Fyzické	Rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo mluvčího i posluchače, které omezují fyzický přenos signálu nebo sdělení.	Hluk v okolí, sluneční brýle, šum počítače, auta, opraváři...
Interní	Psychologické	Vlivy související s osobností a duševním rozpoložením jedince	Předpojatost a klamné úsudky o druhém, uzavřenost, mylné naděje, extrémní emoce (hněv, nenávisť, láska, zármutek)
	Sémantické	Rozdílně pochopené významy slov	Lide hovořící odlišnými jazyky, odborné nebo příliš složité termíny, kterým příjemce nerozumí
	Fyziologické	Vlastní fyziologické bariéry jak na straně zdroje, tak na straně příjemce	Vady smyslových orgánů, zrak, čich, hmat, sluch, hlas.
Tabulka1: Kategorie šumů			

Každá komunikace obsahuje šum. Šum se nedá odstranit úplně ale jeho účinky se dají zredukovat. Bojovat se proti nim dá například zdokonalením schopnosti vyjadřování, zdokonalením schopnosti vysílat a přijímat neverbální signály, zlepšením umění naslouchat a využívat zpětné vazby. Potíže, které narušují a současně jsou neodlučitelně spjaty s komunikací, lze shrnout pod pojmem šum. Mluvíme o komunikačním šumu, který má za následek komunikační zkreslení. Šumy jsou to, co brání efektivnosti komunikace, co omezuje, potlačuje rozsah a význam přenášených dat.

Komunikační zkreslení [zdroj 1 + 7]

Zkreslení negativně ovlivňuje schopnost podniku reagovat. Problémů, které mohou způsobit neúspěch komunikace je celá řada. Ke zkreslení dochází následkem šumů, ke kterým dochází v procesu komunikace. Celé řadě z nich lze předcházet prostřednictvím správných komunikačních šablon a vzorů v rámci podniku. Aby bylo možné vytvořit vhodné prostředí, kde se vznik možných problémů minimalizuje, je třeba nejprve popsat problémy a poté se pokusit o jejich klasifikaci. Pokud se podaří odhalit kritické místo v komunikačním řetězci, je možné vyvinout strategie a systémy, které ho pomohou odstranit. Je dokázáno, že kvalita komunikace je ovlivněna faktory, které můžeme rozdělit do 5 skupin:

1. Organizační struktura podniku – tento faktor určuje především vzdálenost mezi odesílatelem a příjemcem, čím je větší tím je to horší, cílem je vzdálenost zkrátit.
2. Osobnost člověka a odlišnosti jednotlivců – lidé jsou různí a to se projevuje při vzájemné komunikaci
3. Obsah zprávy – a jak ho vnímá její odesílatel
4. Komunikační kanál a zvolené médium
5. Zpětná vazba mezi příjemcem a odesílatelem zprávy

Cíl práce

Cílem práce je popsat možné šumy, které se objevují v komunikačním procesu. Tento bod bude výchozí a bude se od něj odvíjet definice základních typů zkreslení, které mohou vzniknout v některé z pěti v úvodu zmíněných oblastí. Shrnout přístupy, které vedou ke zmenšení prostoru pro vznik předpokladů komunikačního zkreslení. Nakonec ukázat možnosti využití prostředků IT pro práci s daty tak, aby vzniklo prostředí s minimální možností vzniku šumu a komunikačního zkreslení. Autor vychází z praxe a nastíněno bude řešení, které je v současné době dostupné na trhu.

Metodika

Pro formulaci základních kategorií šumu a typů komunikačního zkreslení bylo využito dostupné literatury a elektronických materiálů, které jsou přístupné na Internetu. Článek obsahuje klasifikaci zkreslení do několika skupin, které je dle názoru autora možné zlepšit prostřednictvím nástrojů IT. Pro nastínění možného řešení ze strany IT byla prostudována firemní dokumentace k produktu Oracle9i Database a dostupné elektronické dokumenty zaměřené na oblast správy dat.

- a) rozdělení procesu komunikace na kroky a definice možných příčin komunikačního šumu v každém z nich
- b) formulace typů zkreslení, které budou vycházet z komunikačního šumu
- c) popsat nástroje pro boj s komunikačním zkreslením
- d) návrh řešení pomocí IT nástrojů pro práci s daty

Výsledky práce

Proces komunikace a komunikační šum

Šumy se mohou objevit na různých místech komunikačního procesu. Je třeba si uvědomit, že přenášená data musí překonat na cestě od původce k příjemci celou řadu překážek. Komplikace se objevují již při předávání dat mezi dvěma osobami. Situace je mnohem horší, jde-li o data šířená postupně přes několik uzlů ve struktuře podniku, například přes několik úrovní vedení. Jasný záměr vedení, přenesený skrze vrcholové a střední manažery, potom dílovedoucí a mistři mohou pochopit naprosto jinak. V následující tabulce jsou shrnuty základní prvky procesu komunikace a popis možných problémů, které se v daném kroku mohou podílet na šumu.

Proces komunikace	V každém z těchto bodů může dojít ke vzniku komunikační bariéry a šumu s negativním vlivem na přenos informace.
1. Vznik informace, která má pro původce určitý význam.	Informace může být špatná, nelogická, nepřijatelná pro příjemce.
2. Kódování myšlenky do jazyka, který je srozumitelný příjemci. Nemusí se jednat pouze o projev mluvený či psaný, ale jde také o gesta, pohyby, symboly. Kódování určuje kanál, který bude dále v procesu použit pro výměnu dat.	Může dojít ke vzniku chyb z neznalosti jazyka, opomenutí podstatných částí informace, použití nejednoznačných prostředků.
3. Vysílání zakódovaných dat nesoucí informace.	Informace je vyslána chybně, je nečitelná nesrozumitelná.
4. Přenos dat prostřednictvím komunikačního kanálu.	Zvolený kanál není vhodný, nevyhovuje kapacitou, může být přetížen, přerušen.
5. Příjem zprávy příjemcem.	Příjemce není schopen přijmout vyslanou zprávu, nevnímá informace nesené daty, to souvisí se zvoleným komunikačním kanálem a způsobem kódování.
6. Dekódování zprávy příjemcem.	Chybné dekodování způsobená špatnou organizací a spojením do výsledného celku, který byl vyslán.
7. Pochopení dat a získání původní zakódované informace od původce.	Příjemce informaci chápe odlišně, nepřijímá je nebo v datech vidí informace jiné než původce.
Tabulka 2. Kroky procesu komunikace a možné zdroje komunikačního šumu.	

Typy komunikačního zkreslení [zdroj 1 + 7]

Je třeba si uvědomit, že klíčovým subjektem při komunikaci je původitel/odesílatel, tedy informační zdroj. Spolu s příjemcem informace tvoří komunikační pár. Na odesílateli záleží jaký kanál zvolí, jaký obsah a délku má daná zpráva, a komu je určena. Odesílatel tak má značný vliv na kvalitu komunikace. Typy zkreslení jsou pro potřeby práce rozděleny do pěti kategorií (= ZZZNI). Poslední kategorie „Informační přetížení“ je v současnosti vnímána

jako nejvýznamnější faktor zkreslení. Uvedené typy komunikačního zkreslení vychází z jednotlivých kategorií šumu.

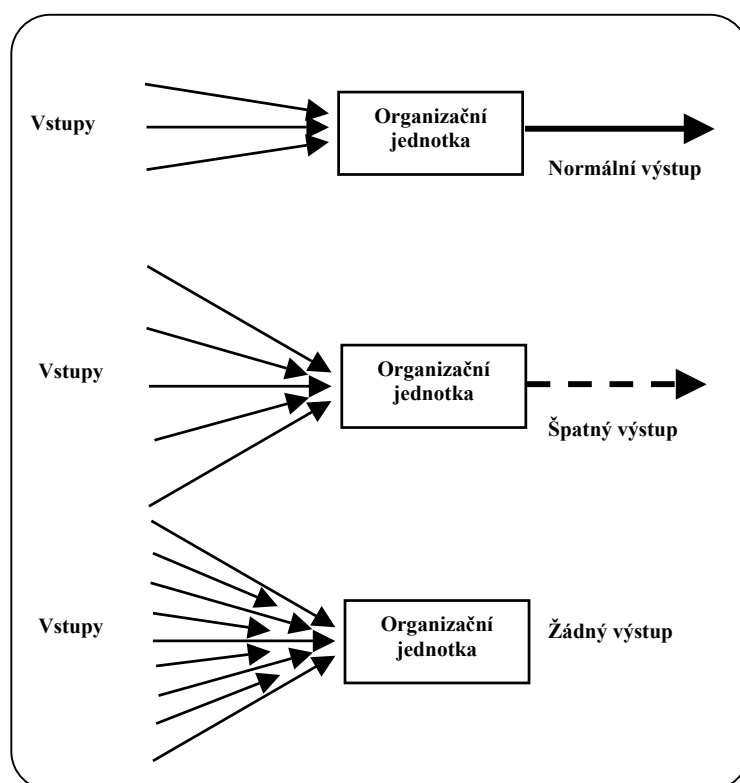
Zacílení = Zacílení znamená, že zpráva s informační hodnotou byla jejím odesílatelem poslána nevhodnému příjemci. Tedy data se dostávají k nesprávné osobě, která je nepotřebuje a mohou jí i zdržovat od práce.

Zpoždění = Zpoždění spočívá v časové prodlevě, tedy zpráva nedorazí k příjemci včas a on jí nemůže vhodně využít při své práci.

Neaktuálnost = Vstupní data se změni během cesty od odesílatele k příjemci ale příjemce obdrží data původní, zastaralá a pokud se včas nedoví o jejich neplatnosti může to vést dalším problémům.

Nepřesnost = odesílatel předá příjemcům špatná vstupní data aniž by to věděl. Jak je vidět, tak tento typ zkreslujícího prvku velmi úzce souvisí s typy ostatními, protože ke vzniku nepřesné informace může dojít právě její neaktuálností nebo zpožděním.

Informační přetížení [zdroj 1] = Je možné se setkat i se samotným termínem přetížení. Přetížení spočívá v zahlcení příjemce informacemi, tedy množstvím dat, které pro něj může ale nemusí mít vypovídací hodnotu. Právě přetížení je dnes velmi aktuální protože rychlost vzniku informací má vzestupný charakter. Z hlediska přetížení hraje důležitou roli množství vstupů, kterými je zatěžována organizační jednotka, která tvoří základní prvek struktury organizační. Jak je patrné z obrázku [obrázek 2.], tak množství vstupů má přímý vliv na správné fungování jednotky. V prvním případě je normální



Obrázek 2. Informační přetížení, [zdroj 1 - upraveno]

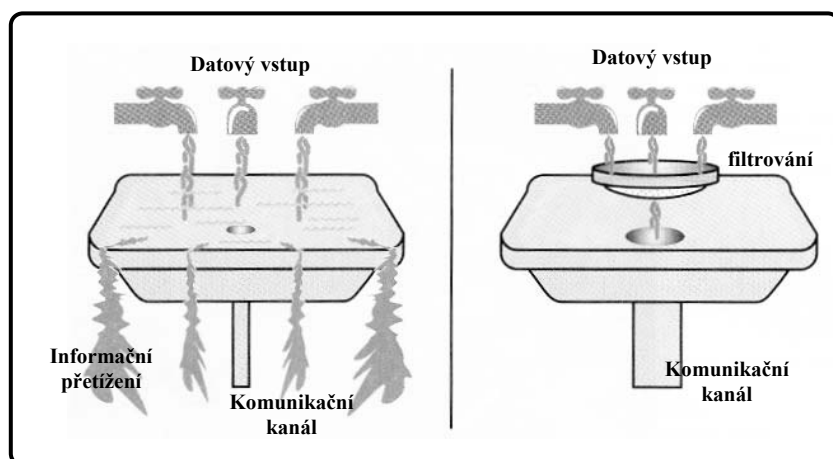
stav, kdy do jednotky proudí data potřebná pro její práci a nedochází ke zbytečnému zatěžování jako je tomu v dalším případě. Situace uprostřed znázorňuje stav, kdy je jednotka přetěžována, vstupují do ní data, která nepotřebuje a samotné filtrování a jejich zpracování ji zatěžují natolik, že se snižuje její produktivita a množství výstupů. Poslední fáze přetížení na

obrázku dole, znázorňuje poslední stav, kdy dojde k přetížení jednotky a je znemožněno její fungování.

Možnosti nápravy

Je třeba vycházet z toho, že většina společností může mít již problém zjistit, že v rámci její struktury dochází k významné komunikačnímu zkreslení. Prostor pro vznik komunikačního zkreslení lze minimalizovat skutečností, že si podnik toto nebezpečí uvědomuje. Nástrojů pro vytvoření vhodné komunikační sítě je celá řada, nejedná se pouze o elektronické nástroje ale o postupy na manažerské úrovni a vedení lidí [[zdroj 5](#)]. Prostor pro využití nástrojů IT vidím především ve dvou přístupech, které lze využít při odstraňování komunikačního zkreslení.

1. **Snížení potřeby informačního zpracování** = cílem tohoto postupu je dosáhnout stavu, kdy v rámci podniku „protékají“ pouze data, která nesou informace základní, klíčové a využitelné, čím méně dat se pohybuje v rámci komunikačních kanálů, tím více času je na jejich zpracování, také jsou méně vytíženy kanály. Tento postup vychází z předpokladu, že problémem většiny podniků není nedostatek informací ale naopak nadbytek informací nepotřebných a pro podnik zbytečně zatěžujících.



Obrázek 3. Datové toky a informační přetížení, zdroj 1 - upraveno

2. **Zvýšení podnikových kapacit pro informační zpracování** = tento postup vychází částečně z předešlého bodu, výstupy z předešlého postupu nám odhalují, které informace jsou pro podnik klíčové a ve které části podniku se využívají, na základě těchto zjištění je možné navrhnout, u kterých organizačních jednotek je třeba zvýšit jejich kapacitu pro zpracování dat.

Jde o dva nástroje, které přistupují k problému z „obou stran“ a jejich cílem je najít ideální stav z hlediska potřeby a využití informací v podniku, kdesi uprostřed. Na [obrázku 3](#) je dobře znázorněna výše zmíněná problematika. Je dobře patrné, že pro podnik je velice důležitý jeho přístup k podnikovým datům, a zajištění dostatečných kapacit pro jejich pohyb v rámci podniku. Cestu k odstranění problémů většiny problémů vidím především ve správné manipulaci s podnikovými daty hned v době jejich vzniku, zajištění jejich filtrace a kategorizace a následného nasměrování dále do komunikačního systémů prostřednictvím

komunikačních kanálů, které mohou být do značné míry nahrazeny podnikovým informačním systémem, jehož nedílnou součástí tvoří i nástroje pro e-komunikaci [více [zdroj 6](#)].

Řešení pomocí Datového skladu

Následující informace o datových skladech vychází z možností produktu firmy Oracle. Jedná se o Oracle9i Database což je rozsáhlý databázový systém využívající technologii datových skladů. Možností v oblasti práce s daty a jejich správy je celá řada. V rámci tohoto článku se omezím pouze na technologie datových skladů, které se v současnosti začínají využívat stále více.

„Datový sklad je podnikově strukturovaný depozitář subjektivě orientovaných, integrovaných, časově proměnlivých, historických dat použitých na získávání informací a podporu rozhodování. V datovém skladu jsou uložena atomická a sumární data.“

Takto zní obecně platná definice datového skladu podle Billa Inmona [[zdroj 10](#)].

Z [obrázku 4](#) je dobře patrné umístění datového skladu v rámci podniku. Je vidět, že působí jako místo, do kterého proudí všechny datové toky do podniku. Každý datový sklad je tvořen dílčími částmi v podobě databází, více viz [zdroj 2 a 3](#). Ve využití datového skladu v podniku vidím hned několik výhod, které přispějí k odstranění problémů způsobujících komunikační zkreslení. Vráťme se k obrázku 3, který modifikuji do podoby, ve které zachytí podnik využívající datového skladu ([obrázek 5](#)).

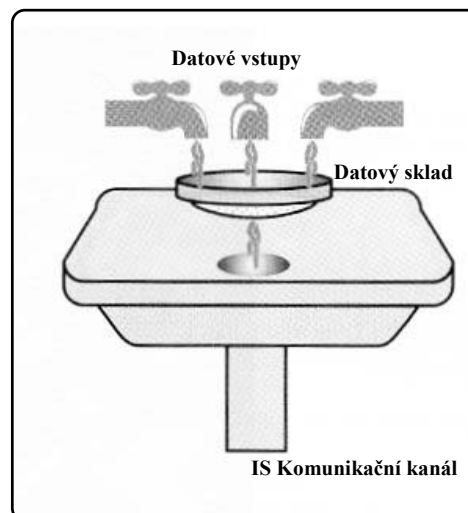


Obrázek 4: Pozice Datového skladu v rámci podnikového IS [[zdroj 2](#)].

Datový filtr a potřeba informačního zpracování

Datový sklad přebírá roli datového filtru, dochází k němu k soustředění všech vstupních dat, tato data jsou tříděna a uchována v dostupné podobě. Tento mezičlánek v rámci celého systému pro odstranění problému s komunikací hraje klíčovou roli. Datové sklady jsou koncipovány tak, že zahrnují nástroje, prostřednictvím kterých lze vhodně spravovat a udržovat datovou základnu celého podniku. Po zavedení datového skladu jako mezičlánku do celého komunikačního systému podniku, dostane podnik do ruky nástroj, pro redukovaní

datového toku. Tedy lze tak realizovat první ze dvou postupů, které výše uvádím jako řešení komunikačních zkreslení. Podnik tak může řešit snížení potřeby informačního zpracování. V tomto principu datového skladu, vidím také cestu pro řízení a kontrolování proudění informací, tedy přímý vliv na problém s informačním přetížením. Zavedením Datového skladu se vytvoří nový bod, ze kterého potečou data dále do podniku, sníží se tak počet cest, kterými se informace nesené daty mohou dostat k organizačním jednotkám v podniku. Pomocí DS lze úspěšně řídit množství toků a redukovat tak informační přetížení konkrétních organizačních jednotek.



OLAP nástroje a zvýšení kapacit pro informační zpracování

Druhým zmíněným postupem, je **zvýšení kapacit pro informační zpracování**. I tato oblast je řešena datovými sklady. Poskytovatelé řešení datových skladů doplňují svá řešení sadou analytických nástrojů, které se označují zkratkou **OLAP** (=OnLine Analytical Processing). Tyto nástroje dovolují přímé zpracování spravovaných dat a získání potřebných informací. Jedná se o návrh a definici datových sestav, vizualizaci dat a sledování jejich vývoje (*obrázek 4*). Na kapacitu informačního zpracování mají vliv nejen nástroje, ale také dostupnost dat a orientace v datové struktuře. Existuje několik úrovní datového skladu, které přispívají právě k orientaci a dostupnosti. V praxi se využívají tři úrovně datového skladu [*zdroj 11*].

1. Datový sklad (Data Warehouse) = Podnikový datový sklad soustřeďuje všechna data o subjektech, které obklopují společnost. Provádí integraci celopodnikových dat, které pochází z jednoho nebo více zdrojů. Vzhledem k dalším úrovním datového skladu, lze tento chápat jako výchozí a základní. Data v něm uložená mohou dosahovat řádově gigabytů až terabytů.
2. Datové tržiště (Data Mart) = Tuto úroveň datového skladu lze chápat jako podmnožinu celopodnikových dat, která je určena specifické skupině uživatelů. Jedná se o hardwarově méně náročné řešení, které může fungovat spolu s datovým skladem, ze kterého pak čerpá dat a mluvíme o tzv. závislém datovém tržišti. Nebo může být použito samostatně, a pak se jedná o datové tržiště nezávislé.
3. Virtuální sklad (Virtual Warehouse) = nejedná se o skutečný datový sklad, pouze o sadu náhledů definovaných nad provozními databázemi. Provozní databáze jsou místa v podniku, ze kterých se plní podnikový datový sklad. Jedná se o databázové systémy fungující dle známých pravidel, která se v některých bodech liší od pravidel datového skladu [*zdroj 2*].

Principy Datového skladu s vlivem na ZZNNI

Způsob manipulace s daty v rámci datového skladu má pozitivní vliv také na výše zmíněné problémy zkreslení komunikace jako je **zacílení, zpoždění, neaktuálnost, nepřesnost a informační přetížení (=ZZNNI)**. Velkou změnou z hlediska přístupu k datům a získávání informací je přesun aktivity z odesílatele na příjemce. Celá koncepce databázových systémů, které jsou zařazeny do informačního systému s jednotným rozhraním je založena na tom, že informace nikdo nikomu neposílá, klesá tedy účast odesílatele

v komunikačním procesu. Naopak každý ví, kde má informace které potřebuje hledat, a proto roste význam příjemce. To je možné, díky základním principům, které datový sklad přináší.

- Integrovanost
- Časová variabilita
- Neměnnost

Datová **integrovánost** spočívá v tom, že všechna data, která se týkají konkrétního předmětu, se do datového skladu ukládají jen jednou. Data jsou kategorizována a uspořádána v zájmu snazší správy, přehlednosti a dostupnosti. **Časová variabilita** znamená, že data jsou ukládána do datového skladu z hlediska času v sekvenčně, reprezentují tak určitý časový úsek. Přidávají se nová aktuální data. **Neměnnost**, znamená, že starší, neaktuální data se ze skladu neodstraňují ani nemění, ale jsou v něm spravována dále, je tak možné sledovat vývoj datové základny.

1. Částečné odstranění problému **zacílení** vidím v tom, že odesílatel nemusí předávat vstupní data příjemci přímo, ale pouze odkazem na zdroj, zdrojem může být datový sklad v podniku, do kterého mají všichni přístup dle definovaných přístupových pravidel. Příjemce se tedy dostane ke správným výchozím datům, která potřebuje.
2. Datový sklad řeší i problém **zpoždění**, uživatel má okamžitý přístup k datové základně a nemusí tak čekat až se mu data dostanou do kanceláře.
3. Datový sklad jako místo do kterého plynou všechna data je zárukou **aktuálnosti** dat, obsahuje nejen data zcela aktuální, ale jsou v něm obsažena i data starší, historická a je tak možné sledovat i vývoj datové základny. Vzhledem k filozofii celého systému jsou dostupná přesná, aktuální data.
4. **Nepřesnost** souvisí s bodem číslo 3. Datový sklad obsahuje data veškerá podniková data v jednotné podobě odrážející skutečnost.

Diskuse

OLAP a datový sklad

Témat o kterých lze diskutovat v této široké oblasti o jejíž průřez se článek pokouší je veliké množství. Poměrně zajímavou oblastí o na kterou jsem narazil, ale dále jsem se jí nezabýval jsou nástroje OLAP (=OnLine Analytical Processing). Za touto zkratkou se skrývá okamžité zpracování dat, což v praxi znamená rychlé a pružné zpracování dotazů a analýz. V některých literárních zdrojích splývá zkratka OLAP s datovým skladem. Autoři se liší v tom co tyto dva pojmy zahrnují. Z hlediska využití datového skladu pro zkvalitnění komunikace je rozdíl mezi OLAP a DS patrný.

OLAP a OLTP

Velmi blízko k tématu článku mají také nástroje OLTP (=OnLine Transaction Processing) a jako zajímavé mi přijde srovnání OLAP nástrojů s možnostmi nástrojů OLTP a jejich vliv na komunikaci a její zkreslení. Pokud podnik v rámci svého IS používá technologii datových skladů, pak také používá běžné podnikové databáze, které se využívají jako jeden ze zdrojů pro plnění datového skladu daty. S Problematikou datových serverů souvisí provozní databáze, které se v podnicích využívají.

Možnosti rozšíření komunikačního kanálu

Zajímavé téma je komunikační kanál, který slouží k distribuci dat v rámci podniku, optimalizace jeho kapacity je důležitým prvkem při zlepšování kvality komunikace a proto je třeba mu věnovat dostatečný prostor. Možnosti jeho rozšíření jsou závislé nejen na využití technologii a hardwarovým nárokům, které si klade na prostředí do kterého je zaváděna, ale také na celkové pojetí podnikové struktury a kvalit jednotlivých organizačních jednotek.

Závěr

Pokud celou problematiku komunikace a vlivu informační technologie z oblasti dat shrneme, pak dojdeme k závěru, že mezilidská komunikace je ve svém základu pouhým přenosem dat. Tato data nesou informace, a každý jednotlivec z těchto dat může vyčíst různé typy informací. Různorodost a prostředí ve kterém se komunikace odehrává přináší celou řadu úskalí, které lze zahrnout pod pojem komunikační šum. Ve článku je na komunikaci nazíráno jako na komunikační proces a jsou definovány kroky, které ho tvoří. U každého kroku je pak popsáno, jaké jsou příčiny vzniku šumu. Výsledkem takového komunikačního šumu je komunikační zkreslení, které negativně ovlivňuje úspěšnost komunikace.

Když vyjdeme ze skutečnosti, že komunikace je přenosem dat, pak je možné se v oblasti IT omezit na nástroje určené pro práci s daty v elektronické podobě. Po rozboru přístupů, které obecně pomáhají řešit v podniku problémy s komunikačním zkreslením byla vybrána technologie datových skladů. Možnosti datových skladů se do značné míry kryjí s přístupy určenými na vyřešení komunikačního zkreslení. Datové sklady z hlediska své koncepce fungují jako filtry, a lze pomocí nich řídit datové toky v rámci organizace. Problémovým prvkem při komunikaci je odesílatel, na jeho straně dochází ke vzniku většího procenta chyb, které vedou ke zkreslení přenášených informací. Databázové technologie obecně, a tedy i datové sklady přináší do této situace nový prvek, snižují význam a roli odesílatele, celý přístup je postaven na tom, že data jsou umístěna centrálně na jednom místě, a potenciální příjemci informace nečekají až jim ji někdo pošle ale v případě potřeby si ji najdou sami na příslušných datech. Vše je realizováno přes jednotné přístupové rozhraní, které staví na datovém základu.

Jak plyne z výsledné části příspěvku, pokud klasifikujeme jednotlivé problémy komunikace do skupin (viz ZZNNI), pak je možné k nim přistupovat a najít společné prvky mezi problémovými faktory a IT nástroji dostupnými na trhu, které situaci mohou zlepšit a připravit kvalitní výchozí prostředí pro práci s daty a informacemi. Ke každé z pěti vytyčených oblastí komunikačního zkreslení byl nalezen a popsán nástroj, který je součástí vybavy databázového systému Oracle9i a oblast komunikace může řešit.

Citace, Reference

- CATS-BARIL, W. THOMPSON, R. Information Technology and Management. USA: The McGraw-Hill Companies, Inc., 1997. ISBN 0-256-17618-3
- LACKO, J. Oracle – použití databázového systému. Praha: Computer Press, 2002. ISBN 80-7226-699-3
- LONEY, K. THERIAULT, M. Oracle – kompletní průvodce správou a údržbou databází. Praha: Computer Press, 2002. ISBN 80-7226-635-7
- Neprodejná příloha časopisu ComputerWorld ze 17.5.2002 s názvem Oracle9i
- ADAIR, J. Jak efektivně vést druhé. Praha: Management Press, 1993. ISBN 80-85603-40-3
- BARTÁK, M. Vliv GroupWare na informační tok a komunikační kanály. [on-line], <http://dsp2002.pef.czu.cz/prispevky.php>
- HORALÍKOVÁ, M. Personální řízení. Praha: Credit, 1999. ISBN 80-213-0536-3
- FIEDLER, J. Komunikace v řízení. Praha: Credit, 2000. ISBN 80-213-0698-X
- Documentation of Oracle corporation, [on-line], www.oracle.com
- CHUA, CH. GREEN, R. Data Warehouse Metod studijní literatura firmy Oracle, Oracle University 1999
- Elektronické články na téma Data Warehousing, [on-line], <http://datamining.aktualne.cz>
- BĚLOHLÁVEK, F. KOŠTAN, P. ŠULÉŘ, O. Management. 1. vyd Olomouc: Rubico, 2001. ISBN 80-85839-45-8

Autor:

Michael Barták, Katedra informačních technologií PEF-ČZU

Email: bart@pef.czu.cz